

2021年度 第4回

ホテル・マネジメント技能検定

3級

学科試験

問題用紙

実施日：2021年9月12日（日）

試験時間：90分

注意事項

- 1 問題用紙は、試験監督者の指示があるまで開かないでください。
- 2 問題用紙、解答用紙のそれぞれの表紙に受検番号（10桁）、氏名を記入してください。
- 3 解答用紙は試験終了後回収しますので、持ち帰らないでください。問題用紙は持ち帰って結構です。
- 4 問題用紙のホチキスは外さないでください。
- 5 問題用紙への書き込みは許されています。
- 6 問題はすべて、2021年4月1日の時点ですでに施行（法令の効力発効）されている法律に基づいて解答してください。
- 7 印刷不明瞭や乱丁・落丁があった場合には、お申し出ください。
- 8 携帯電話、スマートフォンなどの通信機能を有する機器は電源を切ってカバン等へしまってください。
- 9 机の上には、受検票、筆記用具、時計以外のものは置かないでください。
- 10 不正防止のため、試験監督者が持ち物の提示を求める場合があります。
- 11 試験問題の音読は慎んでください。
- 12 試験開始30分経過後は退室できます。ただし、試験時間終了前の10分間は退室できません。
- 13 退室の際は、解答用紙を裏返しにして机の上に置き、忘れ物のないように荷物を持って退室してください。なお、退出後はコロナ感染防止のため、廊下等での私語はしないでください。

受検番号										氏名	

※問1から問40までは1つの解答を選びなさい。

問1 環境省は、新型コロナウイルス感染症の影響で国内外の観光客が大幅に減少し、国立・国定公園におけるツアーや宿泊等の事業者に大きな影響がでているため、国立・国定公園・温泉地での_____を2020年度の補正予算から推進している。これは「遊び、働く」という新たなライフスタイルを示している。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 テレワーク
- 2 ワークバケーション
- 3 ワークেশョン
- 4 バケーションワーク

問2 ホテルの経営形態の4種類のうち、ホテルの所有者と経営者が運営のすべてをホテル会社に委託する方式を1つ選びなさい。

- 1 所有直営方式
- 2 運営委託方式（マネジメント・コントラクト）
- 3 フランチャイズ方式
- 4 リース方式

問3 戦略的なマネジメント・システムとして活用できる企業の業績評価システムを1つ選びなさい。

- 1 コア・コンピタンス
- 2 バリュー・チェーン
- 3 バランス・スコアカード
- 4 ポジショニング・アプローチ

問4 企業の持つ資本の中でホテルの施設はどれにあたるか1つ選びなさい。

- 1 財務資本
- 2 物的資本
- 3 人的資本
- 4 組織資本

問5 簿記の基礎概念について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 簿記には「財務管理」「財政状態の明示」「経営成績の明示」の3つの目的がある。
- 2 簿記には「単式簿記」と「複式簿記」があり、簿記といえば一般に「単式簿記」のことを指す。
- 3 仕訳ルールにより左側を借方、右側を貸方と呼ぶ。
- 4 取引には5つの要素がある。

問6 貸借対照表は「資産」=「_____」 + 「純資産（資本）」という構成である。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 手形
- 2 売掛金
- 3 貸付金
- 4 負債

問7 損益計算書の英語の略称として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 BS
- 2 PS
- 3 BL
- 4 PL

問8 損益計算書は「_____」 - 「費用」 = 「利益」という構成である。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 収益
- 2 資本金
- 3 預金
- 4 資産

問9 売上から売上原価を引いた値、すべての利益の基礎として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 経常利益
- 2 営業利益
- 3 売上総利益
- 4 当期純利益

問10 宿泊部門におけるKPI (Key Performance Indicator 主要業績指標分析) で使用しないものを1つ選びなさい。

- 1 BCG
- 2 OCC
- 3 ADR
- 4 Rev.PAR

問11 ホテルは総合サービス業であり、宿泊業は4種の機能があるといわれる。サービス業の他3つの機能ではないものを1つ選びなさい。

- 1 不動産業
- 2 外食産業
- 3 建設業
- 4 商業小売

問12 企業の利益に結びつくサービスプロフィットチェーンが形成されるのは、顧客満足だけでなく _____ が伴ったときである。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 企業活動
- 2 従業員満足
- 3 製品価値
- 4 奉仕活動

問13 ロビー・サービスの業務の中で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ロビーを巡回観察し、不審な荷物の有無を確認する。
- 2 宿泊客の荷物を運ぶ。
- 3 ホテルに出入りするすべてのお客様を歓送迎する。
- 4 ロビー全体の清掃を行う。

問14 団体客の客室アサインにおける留意すべき事項で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 なるべく同じ団体客が同一フロアとならないようにアサインする。
- 2 夫婦、子ども連れのご家族など客構成に最適なアサインをする。
- 3 泊数に応じて使用部屋を決定する。
- 4 別の団体同士が同一フロアとならないようにアサインする。

問15 売掛取引のリスク管理についての説明の中で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 貸倒れの発生を未然に防止する業務である。
- 2 従業員による横領、使い込みなどの不祥事の発生を未然に防止する業務である。
- 3 取引開始前に取引相手先の信用度を調査して与信限度を設定する。
- 4 代金回収はなるべく販売担当者が行う。

問16 ホテルにおける変動費について含まれないものを1つ選びなさい。

- 1 材料費・仕入費用
- 2 正社員の人件費
- 3 広告宣伝費・販売促進費
- 4 電話料・通信費

問17 限界利益の説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 売上高－固定費
- 2 売上高－変動費
- 3 総費用－固定費
- 4 総費用－変動費

問18 客室清掃の留意点で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 到着時間の早い部屋から清掃していく。
- 2 客室タイプにより、使用リネンの枚数や種類、アメニティが異なるので注意する。
- 3 ステイ中の清掃はフロントが外出を確認してからのみ行う。
- 4 ステイ中の清掃・整備はアウト部屋の清掃とは異なる。

問19 レストランのメニュー改訂時に留意する点で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 健康志向などトレンドに留意する。
- 2 お客様の声が反映されていなくてはならない。
- 3 メニューの大きさは前回と同じものに統一する。
- 4 早く提供できる料理を組み込む。

問20 ソムリエ業務の留意点について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 レストランにいらしたお客様を最初にお出迎えてバーにご案内する。
- 2 ワインの選定と管理を行う。
- 3 ワインの在庫状況の把握を行う。
- 4 車の来店客に酒を提供すると道路交通法違反の酒気帯び運転幫助となる。

問21 法人宴会で注目されているMICE市場とは何であるか。誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 Medical Check-up
- 2 Incentive
- 3 Conference
- 4 Exhibition

問22 個人利用の宴会は慶事・弔事に分ける事が出来る。どちらにも含まれないものを1つ選びなさい。

- 1 七五三の祝い
- 2 結婚記念パーティー
- 3 新商品発表会
- 4 7回忌故人を偲ぶ会

問23 宴会商品のSWOT分析を行い、他社との違いや市場との乖離がないか検証する必要がある。SWOT分析の説明ではないものを1つ選びなさい。

- 1 為替の変動など経済的要因で機会を得られる状況か分析し戦略をたてる。
- 2 内戦やテロ、新型コロナウイルス感染症など外部要因の脅威が影響を及ぼしていないか分析する。
- 3 建物や施設、立地を競合他社と比較し、自社の強み、弱みを分析する。
- 4 5競争要因モデルを分析する。

問24 ホテルの従業員として求められる人材像として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 自らが持っている能力、技術を全面に出して、業務上それをきちんと発揮できる人
- 2 会社、上司、教育担当者から指示された研修を受動的に学ぶ人
- 3 個人の能力を帰属する組織の力へと転換させることができる人
- 4 社外においても能力を発揮し、評価を受ける能力を備えた人

問25 宴会には着席形式、立食形式、着席buffet形式、スクール形式、シアター形式、口の字形式などがある。講演会や説明会などで利用される、もっとも収容能力が高く簡素化した用途で採用されるものを1つ選びなさい。

- 1 立食形式
- 2 着席buffet形式
- 3 スクール形式
- 4 シアター形式

問26 婚礼の売上額は大きいですが、売上構成に占める付帯商品売上（衣装・美容・装花・写真・引出物など）の割合が大きいことため利益率は低い。売上増を図りながら、徹底したコスト管理を行い、利益を確保するためにはどのようなことが求められるか。誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 婚礼件数を伸ばす。
- 2 料理などアップグレードの商品を紹介し売上利益の増加を図る。
- 3 付帯商品のコミッション率を低くする。
- 4 労務管理を徹底し、フレキシブルな時短などを導入する。

問27 天候、整備、事故等による航空機、鉄道の遅延のため、数時間の滞在または宿泊の問い合わせへの対応で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 人数の確約が出来ず、不安要素が多いためなるべく少ない数の受け入れを行う。
- 2 このような緊急性の高い要望にも充分応じられることを日頃の営業活動で伝えておくことよい。
- 3 困った時の受け入れはその後の関係強化に繋がるので、満足度の高いサービスを行う。
- 4 受け入れの可否については宿泊部門、飲料部門とも連携を取り、スピーディーな決定を行う。

問28 近年、多くのホテルがイールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）を取り入れている。その役割に関する記述で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 正確な分析に基づいて、適正な価格で適正な時期に適正な販路で販売する。
- 2 シーズン、曜日、社会的イベントなどによる需要予測をたてる。
- 3 より高く販売するために販売経路や販売数を制限する。
- 4 過去の予約ペースとの関係よりも直近の予約状況から予測する。

問29 CRS (Central Reservation System)予約集中システムは以下の何と繋がっているか。1つ選びなさい。

- 1 RMS
- 2 ARI
- 3 GDS
- 4 MPI

問30 為替変動など経済的リスク・テロや内戦など政治的リスク・地震台風など自然災害へのリスク・新型コロナウイルスなど社会的リスク・内部や取引先における支払業務のリスクなど様々なリスクがある。リスクマネジメントについての記述で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 内部統制の構築とコンプライアンス（法令遵守）の確保が求められる。
- 2 危機管理委員会は経営トップ数名で組織する必要がある。
- 3 危機管理マニュアルの作成ではすべきこと、してはいけないことを明確にすべきである。
- 4 顧問弁護士を中心に各部門で関係法規をよく理解しなければならない。

問31 記者会見などリスク・コミュニケーションで必要な対応はなにか。誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 リスクの顕在化に備えて被害を最小限に押さえるためにPDCAサイクルが有効とされている。
- 2 企業の評判という概念を入れ、CSR活動（企業の社会的責任）を果たしていくことによってリスクを抑えることに繋がる。
- 3 マスメディア対応への企業の顔を作っておき、有事広報の責任者を明らかにしておく。
- 4 マスメディアへのリスク情報の公開は十分な情報が集まるまで行ってはいけない。

問32 帰宅困難者等災害弱者への対応において誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 客室やロビー、宴会場などホテル内各施設の被害の有無、給排水や空調の状況に応じて決定する。
- 2 緊急事態なので、スペースの許す限り災害弱者を受け入れる。
- 3 対応可能な社員の状況に応じて決定する。
- 4 地域の自治体や警察、消防、医療機関とは緊密な連絡体制を整えておく。

問33 マッカーシーによるマーケティングの顧客満足の要素4Pに入っていないものを1つ選びなさい。

- 1 Plan（計画）
- 2 Price（価格）
- 3 Place（流通）
- 4 Promotion（プロモーション）

問34 OJT (On the Job Training) の内容として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 職場で実際の業務に取り組みながら学ぶ研修方法
- 2 企業内で上司や先輩から指導を受ける研修方法
- 3 外部講師を社内に招き、セミナーを受ける研修方法
- 4 PDCAサイクルに基づいた研修方法

問35 キャピタルゲイン（ロス）とインカムゲイン（ロス）の説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 キャピタルゲインは運用益ともいい、資産を保有していることによって得られる継続的な利益である。
- 2 インカムゲインは保有していた資産を売却することによって得られる売却益のことである。
- 3 インカムロスとは不動産を売却したことによって生じた損益のことである。
- 4 不動産投資はキャピタルゲインとインカムゲインの総額で収益性を見なければならない。

問36 預かり品の紛失・盗難が起こった場合の法の適用について正しいものを1つ選びなさい。

- 1 預けた客はホテル事業者へ金銭を求めることができる。
- 2 預けた客はホテル事業者へ損害賠償を求めることができる。
- 3 預けた客はホテル事業者へ利用金額の返金を求めることができる。
- 4 預けた客はホテル事業者へ何も求めることはできない。

問37 与えられた業務目標を達成するために、従業員に夢や希望を与え、勇気づけて“自律的に行動できる”ように“支援して”組織運営することを、エンパワメントという。エンパワメントを成功に導く要素のうち、誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ビジョンやミッションの共有
- 2 正当な評価と報酬
- 3 放任主義
- 4 能力の把握と資源提供

問38 ホスピタリティはお客様が感動したというレベルの体験を創造する行為である。上司が部下に指導する際に留意することで、誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 部下の心理状態が安定しており、仕事に取り組む意欲が高い状態に維持すること
- 2 接客時のホスピタリティがきわめて重要であることを部下に理解させること
- 3 お客様の好みは一人ひとり異なるので、ホテルの決められたサービスをお客様に理解していただくよう指導すること
- 4 接客にふさわしい身だしなみ、言葉遣い、好感を持たれる態度など常にチェックすること

問39 観光の活性化を図るため、観光庁、文化庁及びスポーツ庁が共同で毎年公募しているものは何か。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 スポーツ文化ツーリズムアワード
- 2 グッドライフアワード
- 3 ESGファイナンスアワード
- 4 PSアワード

問40 帝国データバンクが4月に発表したところによると、2020年度のホテル・旅館業の倒産件数は2008年度リーマンショック、2011年度東日本大震災後に続いて3番目に多い_____であった。

- 1 17件
- 2 77件
- 3 117件
- 4 177件

※問41から問45までは2つの解答を選びなさい。両方合って正解となる。

問41 ホテル業の分類で「立地」による区分にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 レジデンシャル
- 2 シティホテル
- 3 ターミナル
- 4 コンベンション

問42 イールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）とは、収益を最大化するために消費者の動向をマイクロマーケットレベルで予測し、_____と_____を最適化する経営手法の実践である。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。

- 1 稼働率
- 2 料金
- 3 経費
- 4 販売可能商品数

問43 プロパティマネジメントは大きく5つの業務分野に分けることができる。直接業務は3つある。リーシングマネジメントとあと2つを選びなさい。

- 1 ビルメンテナンス
- 2 資金管理業務
- 3 コンストラクションマネジメント
- 4 リポーティング業務

問44 2011年、モデル宿泊約款が改正された。宿泊契約締結の拒否に新たに加えられたものを2つ選びなさい。

- 1 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき
- 2 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき
- 3 宿泊しようとする者が、伝染病患者であると明らかに認められるとき
- 4 天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき

問45 ケータリングサービスの説明として適切なものを2つ選びなさい。

- 1 加工品や食材を持ち込み、指定された場所で調理を施し提供する。
- 2 常にすでに調理済みの料理を持ち込み提供する。
- 3 人員や備品は必ず他の人材派遣会社より手配する。
- 4 人員や備品、時にはテントなどもホテルが手配する。

※問46から問50までは計算結果から当てはまる数字を2つ選びなさい。両方合って正解となる。

問46 総客室数350室、そのうち販売不可能室が20室あり、227室が販売された時の客室稼働率 (Occupancy Ratio: OCC)は何%になるか。%表示の小数点第一位を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) (イ) %

問47 客室収入320万円、販売客室数170室、客室稼働率68%のときのADRを計算しなさい。百の位を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) (イ) 千円

問48 問47のRev.PARを計算しなさい。百の位を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) (イ) 千円

問49 客席数80席、一日の客数170人のレストランの席回転数を計算しなさい。小数点第2位を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) . (イ) 回転

問50 宴会場のフロア面積90坪、客数200名、客単価8千円のと看、この宴会場の坪当たりの売上高を計算しなさい。百の位を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) (イ) 千円